



AUDITOR IN BEELD

Marion Reinders
Thales

In onze rubriek 'Auditor in Beeld' gaan we met professionals in gesprek over het vakgebied kwaliteitsmanagement.

Wij spraken Marion Reinders over haar functie als Auditmanager, over het vak kwaliteitsmanagement, de interne audits en haar ervaringen met Brown Paper Audit.

Wie ben je en wat doe je?

Ik ben Marion Reinders en al ruim 36 jaar werkzaam bij Thales Groep in Hengelo. Thales Groep is een elektronisch High Tech bedrijf waarbij in Hengelo ruim 80% van de productie voor defensie of marine bestemd is. Bij Thales Groep Nederland werken 2200 mensen en op de locatie in Hengelo zijn 1600 mensen in dienst. Een fijne organisatie, waar ik kansen krijg om te ontwikkelen en een carrière pad mag volgen op basis van mijn eigen interesses.

Hoe ben je in het vakgebied kwaliteitsmanagement terechtgekomen?

Vanuit mijn chemische achtergrond ben ik gestart als analiste van de galvanische

processen. Vanuit hier ben ik doorgegroeid naar chemisch analiste. In deze periode ben ik vaak geauditeerd en dit vond ik altijd interessant.

Ik had tijdens mijn werkzaamheden vaak het idee dat dingen anders en beter konden. Ook schrok ik van het feit dat belangrijke afwijkingen in het proces lang op de plank bleven liggen. In 2010 werd mij gevraagd of auditen niet wat voor mij was. Met enthousiasme heb ik in 2011 de opleiding tot interne auditor en lead auditor afgerond. Vanaf dat jaar houd ik mij bezig als auditplanner, waarbij ik nu al ruim 50 interne audits heb uitgevoerd

” *Ik had tijdens mijn werkzaamheden vaak het idee dat dingen anders en beter konden*

Wat vind je leuk aan je vak?

Ik word er enthousiast van als ik merk dat een verbetering daadwerkelijk wordt toegepast in de praktijk. De verbeteringen leiden namelijk tot een betere, mooiere en makkelijkere uitvoering van werkzaamheden. Het is prettig om te merken dat het structureel opvolgen van de audits in de productielijnen een goed resultaat oplevert. Je kunt dit dan goed merken aan de stijgende lijn in de grafiek en de blijde gezichten op de werkvloer.

Wat vind je minder leuk aan kwaliteitsmanagement?

Ik vind veel onderdelen leuk aan kwaliteitsmanagement, maar als ik iets zou moeten noemen is dat ik het jammer vind dat soms audits lang op de plank blijven liggen.

De klanten staan bij Thales voorop, waar ik mij zeker bij aansluit. Het is soms alleen jammer dat kwaliteitsissues die niet regelrecht tot “rampen” leiden niet de prioriteit krijgen. Hierdoor blijven ze lang op de plank liggen.

Hoe hebben jullie de interne audits vormgegeven in jullie organisatie?

In mijn functie als auditmanager ben ik dagelijks bezig met de auditplanning. Het voorbereiden begint met het onderzoeken van de ontvangen auditvraag.

Ik ga bekijken wat de vraag is en neem een besluit of ik de interne audit op kan pakken of dat een vakinhoudelijke collega dit moet gaan uitvoeren.

Vervolgens ontwikkel ik een auditplan en dit gebeurt in onze organisatie altijd uniform. Ik ga kijken wat er met de audit bereikt moet worden, hoeveel uur er ingepland moet worden voor de audit en wie de auditees zijn. Ik moet dit vaak nog goed bespreken met de auditaanvrager, zodat het resulteert in een helder auditplan. Na goedkeuring van het auditplan, ga ik de audit inplannen.

” *Ik word er enthousiast van als ik merk dat een verbetering daadwerkelijk wordt toegepast in de praktijk*

De audit wordt vervolgens uitgevoerd door een vakinhoudelijke collega of door mij. Na de audit wordt er een rapport geschreven. Wij hebben een standaard template voor het verslagleggen van audits. Hierin staan: sterktes, afwijkingen en aanbevelingen. Dit rapport wordt gestuurd naar de auditaanvrager en dit bespreek ik ook altijd nog met deze persoon. Om de uitkomsten van de audit op te volgen, ga ik de met de eigenaar van de verbetermaatregeling om tafel. De probleemeigenaar hoeft het probleem niet zelf op te lossen, maar is er uiteindelijk wel voor verantwoordelijk.

Hoe begeleid je interne audits?

Ten eerste probeer ik een veilige sfeer te creëren, zodat de auditees open staan voor het gesprek. Ik benadruk altijd dat de audit een thermometer van het proces is en dat er geen goed of fout bestaat.

THALES

Ik vaak er wel voor dat deze openheid niet overgaat naar klagen. Het moet blijven gaan over het auditonderwerp van de auditvraag en niet over andere zaken. Ik vind het namelijk belangrijk dat de auditaanvrager komt te weten wat hij wil weten. Het auditplan ondersteunt mij hierbij.

Hoe kijken jouw collega's aan tegen interne audits?

Dit verschilt per niveau in de organisatie. De productieomgeving ziet het meer als een controle. Ik probeer er dan voor te zorgen dat dit gevoel weggaat en dan vinden ze het achteraf toch wel leuk. Wat hoger in de organisatie, merk ik dat mensen het belang er meer van inzien. Als ik audits uitvoer bij deze groep is het wel wat lastiger om de analyse van het proces boven water te krijgen.

” Ik zou graag willen afstappen van de zogenaamde cover your ass audits.

Heb je nog wensen als kwaliteitsmanager?

Ik zou graag willen dat wij audits niet gaan uitvoeren omdat het moet vanuit de certificeringen. Het zou mooi zijn als de vraag echt vanuit de organisatie komt. Ik probeer vaak wel de verdieping te zoeken in de gesprekken en een seintje te geven voor goede auditonderwerpen.

In de dagelijkse hectiek is soms de wil om iets te verbeteren niet aanwezig. Ook zou ik graag willen dat we afstappen van de zogenaamde cover your ass audits. Niet meer audits doen om te laten zien hoe geweldig we zijn, maar omdat we het nodig vinden om de audits te doen.

Wat heeft de Brown Paper Audit veranderd in jouw organisatie?

Ik heb de Training Brown Paper Audit gevolgd en een tussentijdse proefaudit gehad. Ik ben erg enthousiast over de methode. Ik heb natuurlijk tot nu toe alleen de proefaudit uitgevoerd, en daar ben ik heel enthousiast door geworden!

Het wordt voor mij wel nog een uitdaging om binnen onze organisatie de Brown Paper Audit te implementeren. Het is lastig om mensen langer dan 1 uur van het werk af te halen en voor een Brown Paper Audit moet zeker 2,5 uur tijd vrij worden gemaakt. Ook kost de audit wat meer voorbereidingstijd dan ik gewend ben, maar dit heeft als voordeel dat je bewuster nadenkt over het doel en de thema's van de audit. Ik ga mijn enthousiasme proberen over te dragen aan zoveel mogelijk collega's, zodat ik in de toekomst zoveel mogelijk Brown Paper Audits mag uitvoeren. Het grappige van de audits was dat ze binnenkwamen met tegenzin en weggingen met een enthousiast en goed gevoel.

” Bewuster nadenken over het doel en de thema's van de audit

Hoe heb je de begeleiding van onze trainers ervaren?

Ik vind de flexibiliteit van Brown Paper Audit een groot pluspunt. Iedere audit en ieder bedrijf is anders en dat jullie hier direct op kunnen aanpassen is een echte kracht. Ik merkte namelijk dat ik na de trainingsdag nog wat moeite had met het goed voorbereiden van de Brown Paper Audit. Jan-Bert heeft tijd vrijgemaakt voor mij om de voorbereiding rustig door te bespreken. Hierdoor ben ik met zelfvertrouwen de audit ingegaan. Bij start van de proefaudit werd ik direct losgelaten door jullie. Op het moment dat ik hulp nodig had, stond Jan-Bert meteen paraat en snapte precies welke uitleg ik nodig had. Ook de tool voor de verslaglegging vind ik erg mooi en dynamisch.

Wat is jouw doel op het gebied van audits?

Mijn doel voor 2020 is om inhoudelijkere audits uit te voeren en daarbij goed in te spelen op de internationale normen zoals die voor onze organisatie heel belangrijk zijn.

Wat is een Brown Paper Audit?

De Brown Paper Audit is een effectieve methode die eenvoudig toe te passen is binnen de bestaande auditcyclus. Door interactief processen met meerdere betrokkenen door te nemen helpt de Brown Paper Audit met het verbeteren van samenwerking, het voorkomen van risico's en het verhogen van kwaliteit.

Interne audit laten uitvoeren?

Wil je een interne audit laten uitvoeren op basis van de Brown Paper Audit? Wij bieden [auditbegeleiding](#) en trainingen voor auditteams aan. Meer informatie kun je teruglezen op onze website.

Ook als Auditor in Beeld?

Vind je het ook leuk om jouw vak als auditor eens onder de aandacht te brengen? Neem dan contact op via onderstaande knop.

Vragen en reacties?

info@brownpaperaudit.nl

